



## PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2021

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1. Hasil Pengolahan Data SKM

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,421
2.	Prosedur Pelayanan	3,455
3.	Waktu Pelayanan	3,545
4.	Biaya/ Tarif	3,559
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,465
6.	Kompetensi Pelaksana	3,525
7.	Perilaku Pelaksana	3,540
8.	Penangan Pengaduan	3,728
9.	Kualitas Sarana Prasarana	3,465

#### 1.2. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,111), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah 3.286. Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,487 \times 25 = 87,183$
- Mutu Pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terkategori **Sangat Baik**.

Dari hasil diatas dapat disampaikan beberapa hal dari hasil survey sebagai berikut :

- Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2021 ini adalah 87,183 yang setelah dikonversi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak **Mutu Pelayanan** adalah **Sangat Baik**. Jika dibandingkan dengan nilai pada semester II tahun 2020 yakni **81,708** maka terdapat kenaikan nilai sebesar **5,475**, dengan Mutu Pelayanan terkatagori Sangat Baik.
- Demikian juga dengan semua unsur pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata-rata **Sangat Baik**, sedangkan yang tertinggi dari ke 9 unsur-unsur adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,728 dan yang terendah adalah Persyaratan Pelayanan 3,421. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan lagi untuk lebih mempermudah Persyaratan Pelayanan dalam meberikan mutu pelayanan kepada masyarakat.